

ABSTRAK

Salah satu unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan pasien yaitu kecepatan pelayanan. Kecepatan pelayanan ini yang seringkali diabaikan dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Data awal menunjukkan 6 dari 10 pasien menyatakan tidak puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien dari aspek kecepatan pelayanan di poli penyakit dalam RSI Surabaya Jemursari.

Desain penelitian bersifat *deskriptif*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien di poli penyakit dalam RSI Surabaya Jemursari sebesar 111 orang, besar sampel 87 responden diambil dengan teknik *accidental sampling*. Variabel penelitian ini adalah kepuasan pasien dari aspek kecepatan pelayanan. Instrumen menggunakan lembar kuisioner. Data dianalisis dengan tabel distribusi frekuensi dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden (60,9%) menyatakan puas sedangkan hampir setengah responden (39,1%) menyatakan tidak puas terhadap kecepatan pelayanan di poli penyakit dalam RSI Surabaya Jemursari.

Simpulan dari penelitian ini adalah sebagian besar responden merasa puas terhadap kecepatan pelayanan di poli penyakit dalam RSI Surabaya Jemursari. Diharapkan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan berdasar pada Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku di rumah sakit sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Kecepatan pelayanan